

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial yang memiliki banyak kebutuhan hidup, dengan demikian dalam memenuhi kebutuhannya tersebut manusia tidak bisa tanpa bantuan orang lain. Kebutuhan manusia sendiri beragam sekali jenisnya, seperti pakaian, makanan, rumah, hiburan, kesehatan, olahraga dan sebagainya. Dari kebutuhan diatas maka timbul permintaan pemenuhan kebutuhan tersebut, hal ini mendasari berdirinya perusahaan-perusahaan. Produk yang dihasilkan oleh perusahaan terdiri dari barang dan jasa demi memenuhi kebutuhan tersebut.

Terdapat perbedaan barang dan jasa tersebut, Lupiyoadi dan Hamdani (2011:6) mendefenisikan jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen.

Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat, salah satunya dengan mendirikan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di setiap kecamatan di seluruh Indonesia. Tugas pokok dari Puskesmas ini adalah memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik agar terciptanya sebuah pandangan baik dari Puskesmas sebagai bentuk pengabdian pemerintah kepada masyarakat yang memelurkan jasa kesehatan dengan biaya yang terjangkau. Akan tetapi terkadang karena masalah biaya yang murah inilah dikhawatirkan pelayanan Puskesmas tidak seperti yang diharapkan pasien.

Namun sebagai institusi jasa kesehatan masyarakat umum Puskesmas tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik, tetapi juga harus mampu bersaing untuk

mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Tuntutan ini bersifat mutlak karena dengan kualitas yang baik akan menciptakan sebuah loyalitas masyarakat yang kelak akan menjadi aset yang berharga di masa yang akan datang. Oleh karena itu konsep berwawasan masyarakat (pasien) sangat di perlukan di mana Puskesmas lebih memusatkan perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat, walaupun Puskesmas tidak mengutamakan laba dalam beroperasinya. Pengertian seorang yang puas dapat diartikan Kotler dalam Lupiyoadi (2013:228), Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan atau pasien secara konsisten. Terkait dengan dunia jasa Puskesmas yang notabane merupakan sebuah bisnis yang sangat mengutamakan keselamatan dan kepuasan pasiennya, maka Puskesmas dituntut harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya dan melakukan evaluasi terus menerus agar dapat mengambil langkah strategis untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat luas demi tercipta dan terjaganya kepercayaan masyarakat.

Puskesmas Padang Selasa merupakan salah satu puskesmas yang berada di daerah Bukit Besar dan mempunyai tugas pokok yaitu untuk menciptakan masyarakat Bukit Besar yang sehat dengan bertumpu pada pelayanan prima dan pemberdayaan masyarakat. Puskesmas ini beralamat di Jalan Padang Selasa Bukit Besar, Ilir Barat II Palembang dengan jam kerja Pukul 07.30 WIB – 12.00 WIB.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **“Penilaian Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Pada Puskesmas Padang Selasa Palembang.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Padang Selasa Palembang.

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Pembahasan pada Laporan Akhir ini untuk menghindari dari penyimpangan terhadap penelitian, maka penulis memberi batasan terhadap ruang lingkup yang akan dibahas, yaitu mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan jasa kesehatan pada Puskesmas Padang Selasa Palembang.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan jasa kesehatan pada Puskesmas Padang Selasa Palembang.

### **1.4.2 Manfaat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

#### **a. Peneliti**

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

#### **b. Instansi**

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap kualitas layanan Puskesmas Padang Selasa Palembang.

## **1.5 METODE PENELITIAN**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Pada penelitian ini yang menjadi ruang pembahasan adalah masyarakat yang menggunakan pelayanan jasa Puskesmas Padang Selasa.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Menurut Yusi dan Idris (2009:103), adapun jenis data berdasarkan cara memperolehnya, yaitu:

#### **1. Data Primer**

Data Primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objek, dalam hal ini yang peneliti lakukan adalah mengumpulkan data dan data tersebut diolah sendiri dari objek penelitian yaitu Puskesmas Padang Selasa Palembang, melalui pembagian kuesioner.

#### **2. Data Sekunder**

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder merupakan jenis data yang diperoleh dari Puskesmas Padang Selasa Palembang dalam bentuk sejarah perusahaan, struktur organisasi dan lain sebagainya. Sumber data dalam penelitian ini didapat dari internet, buku-buku penunjang, jurnal penelitian, dan dari pertanyaan yang diajukan kepada responden melalui kuesioner.

## **A. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut Kuncoro dalam Yusi dan Idris (2009:59) populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa Puskesmas Padang Selasa sebesar 325 pasien dalam 2 bulan terakhir.

### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2008:116) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Dari jumlah populasi yang telah ditentukan sebelumnya, maka dapat diambil sampel dengan cara menentukan jumlah sampel menurut Isaac dan Michael dalam Riduwan (2008:256):

**Tabel 1.1. Menentukan Jumlah Sampel**

N	S		N	S		N	S		N	S		N	S
10	10		85	75		220	140		440	205		1200	291
15	14		90	73		230	144		460	210		1300	297
20	19		95	76		240	148		480	214		1400	302
25	24		100	80		250	152		500	217		1500	306
30	28		110	86		260	155		550	226		1600	310
35	32		120	92		270	159		600	234		1700	313
40	36		130	97		280	162		650	242		1800	317
45	40		140	103		290	165		700	248		1900	320
50	44		150	108		300	169		750	254		2000	322
55	48		160	113		320	175		800	260		2200	327
60	52		170	118		340	181		850	165		2400	331
65	56		180	123		360	186		900	269		2600	335
70	59		190	127		380	191		950	274		2800	338
75	63		200	132		400	196		1000	278		3000	341
80	65		210	136		420	201		1100	285		3500	346
												100000	384

Sumber: Isaac & Michael dalam Riduwan (2008:256) , dimana : N= Populasi dan S= Sampel

Jadi Sampel dalam penelitian ini sebanyak 175 sampel dari angka yang ditandai dengan warna merah.

Dari sampel di atas peneliti menggunakan teknik Purposive Sampling untuk penentuan sampel. Menurut Sugiyono (2007:392), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.

## 1.6 Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan, dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### 1. *Field Research*

#### a. *Sistem Angket (Kuesioner)*

Menurut Sugiyono (2007:199), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pada penelitian ini kuesioner akan disebarakan kepada sampel yang telah ditentukan yaitu pasien di Puskesmas Padang Selasa Palembang sebanyak 175 responden.

#### b. *Interview (Wawancara)*

Menurut Sugiyono (2007:157), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan tenaga administrasi puskesmas padang selasa palembang.

### 2. *Library Research*

Peneliti melakukan pengumpulan data yang diperlukan dengan membaca beberapa literatur dan sumber informasi lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

## 1.7 Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Metode Analisa Kualitatif

Menurut Yusi dan Idris (2009:102), Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Namun karena dalam statistik data kualitatif umumnya dikuantitatifkan agar formulasi statistik dapat dipergunakan. Caranya adalah dengan mengklasifikasikannya dalam bentuk kategori. Pada dasarnya jenis data kualitatif dapat digolongkan menjadi:

- a. Data Nominal, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kategori. Misalnya: jenis kelamin penduduk. Laki-laki diberi kategori 1, perempuan diberi kategori 2; atau iklim disuatu daerah iklim panas diberi kategori 1, iklim sedang diberi kategori 2, iklim dingin diberi kategori 3 dan seterusnya. Pemberian kategori ini sama sekali tidak mencerminkan peringkat lebih tinggi, tetapi sekedar menunjukkan kode kategori yang berbeda.
- b. Data Ordinal, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kategori, namun posisi data tidak sama derajatnya karena dinyatakan dalam skala peringkat.

### 2. Metode Analisa Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2007:27) analisa kuantitatif adalah instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpulan data yang dapat berbentuk test, angket/kuesioner, untuk pedoman wawancara atau observasi.

Selain itu juga, peneliti menggunakan skala Likert untuk digunakan dalam kuesioner nantinya. Menurut Sugiyono (2007:132) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pertanyaan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai beriku



**Tabel 1.2**

**Pengukuran Variabel dengan menggunakan Skala Likert**

No.	Kualitas Jasa	Kepuasan Pelanggan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	Sangat Puas	5
2.	Setuju (S)	Puas	4
3.	Netral (N)	Cukup Puas	3
4.	Tidak Setuju (TS)	Tidak Puas	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	Sangat Tidak Puas	1

*Sumber: Riduwan dan Akdon, (2008)*

Menurut Riduwan dalam Anggraini (2015:15), Metode analisis ini menggunakan persentase karena metode ini digunakan penulis untuk menghitung jawaban atas kuesioner dari responden dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase jawaban} = \frac{T \quad S \quad o \quad y \quad a}{S \quad M} \times 100\%$$

Keterangan : Skor maksimal = skor terbesar x sampel (n)

$$5 \times 175 = 875$$

Total skor yang di dapat = jawaban x skala

Setelah melakukan persentase, maka kita dapat menggolongkan persentase tersebut kedalam kriteria interpretasi skor sebagai berikut:

**Tabel 1.3**

**Kriteria Interpretasi Skor**

No.	Skor/angka	Interprestasi
1.	0%-20%	Sangat Lemah
2.	21%-40%	Lemah
3.	41%-60%	Cukup
4.	61%-80%	Kuat
5.	81%-100%	Sangat Kuat

*Sumber: Riduwan dan Akdon, (2008:18)*